



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Servicio alimentario y satisfacción del usuario del
Programa Qali Warma, Huánuco, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Luna Japan, Eli Armando

ASESOR:

Dr. Baltazar Sulca, Frank Felix

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2018

DEDICATORIA

A mis pequeños hijos Matias y Rafaela quienes son mi inspiración y la fuerza que necesito para seguir adelante.

A mi amada esposa Roxana Calvo por su constante apoyo para hacer realidad mis anhelos de estudio y superación.

A mis padres Fernando y Constantina por siempre estar preocupados por mi formación profesional y por su apoyo para poder lograr este importante grado académico.

Eli Armando

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “César Vallejo” por brindarme la oportunidad de escalar un peldaño más en mi vida profesional.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo permanente.

Al Dr. Frank Baltazar Sulca, docente de investigación y asesor de la presente tesis por sus aportes, experiencia, sugerencias y atención oportuna en el proceso de la realización del trabajo de investigación.

A los directivos, docentes y estudiantes de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay de la ciudad de Huánuco, por brindarme todo el apoyo en la realización de la presente investigación

El autor

PRESENTACIÓN

Señores del jurado, ante ustedes presento la tesis titulada Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, cuyo propósito es determinar la correlación o grado de asociación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

El autor

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii

RESUMEN.....	xi
---------------------	-----------

ABSTRAC.....	xii
---------------------	------------

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos.....	30

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5. Métodos de análisis de datos.....	41
2.6. Aspectos éticos	42

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN.....	59
---------------------------	-----------

V. CONCLUSIONES.....	62
-----------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES.....	63
---------------------------------	-----------

VII. REFERENCIAS.....	64
------------------------------	-----------

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos.....	67
ANEXO 2: Validez de los instrumentos.....	69
ANEXO 3: Matriz de consistencia	78
ANEXO 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	80
ANEXO 5: Evidencias fotográficas.....	81
ANEXO 6: Base de datos.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Calidad de servicio.....	35
Tabla 1. Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario.....	36
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio.....	40
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario.....	40
Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 6. Servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	43
Tabla 7. Calidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	44
Tabla 8. Cantidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	46
Tabla 9. Variedad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	47
Tabla 10. Satisfacción del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	49
Tabla 11. Complacencia del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	50
Tabla 12. Usuarios satisfechos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	52
Tabla 13. Descontento del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	43
Figura 7. Calidad de alimentos del servicio alimenario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	45
Figura 8. Cantidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	46
Figura 9. Variedad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	48
Figura 10. Satisfacción del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	49
Figura 11. Complacencia del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	51
Figura 12. Usuarios satisfechos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	52
Figura 13. Descontento del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.....	54

RESUMEN

La presente investigación titulada. Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, cuyo propósito es determinar la correlación o grado de asociación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario. El presente estudio es descriptiva correlacional, causal el diseño es no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por todos estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 y la muestra de tipo no probabilística por conveniencia, constituida los estudiantes del 6º Grado de primaria que suman 51. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron al servicio alimentario y a la satisfacción del usuario conformado por 15 ítems cada uno de ellos, los mismos que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados indican que el servicio alimentario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 se ubica en un nivel valorativo de bueno pero muy cerca al regular, es decir, no se da en forma adecuada, del mismo modo los usuarios de dicho programa están regularmente satisfechos, también se determinó que existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario, por lo que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.881, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Servicio alimentario, Qali Warma, satisfacción del usuario, satisfecho.

ABSTRACT

The present investigation entitled. Food service and user satisfaction of the Qali Warma, Huánuco-2018 Program, whose purpose is to determine the correlation or degree of association between the food service and user satisfaction. The present study is descriptive correlational, causal the design is non-experimental cross-sectional. The population was constituted by all elementary students of Educational Institution 33074 - Heroes de Jactay, Huánuco-2018 and the sample of non-probabilistic type for convenience, constituted the students of the 6th Grade of primary that add 51. The technique for the taking of data was the survey and as instruments we have two questionnaires that measured the food service and user satisfaction consisting of 15 items each, which were validated by experts and whose reliability was determined by the Cronbach's Alpha coefficient.

The results indicate that the food service of the Qali Warma Program of the Educational Institution 33074 - Heroes de Jactay, Huánuco-2018 is located at a good but very close to the regular level, that is, it is not given in an adequate way. Users of this program are regularly satisfied, it was also determined that there is a significant relationship between the food service and user satisfaction, so the correlation coefficient has a value of 0.881, and the p-value equal to zero is lower than the estimated error (0.01), then the research hypothesis is accepted.

Keywords: Food service, Qali Warma, user satisfaction, satisfied.

I. INTRODUCCIÓN.

El servicio alimentario que ofrece el Programa Qali Warma si bien es cierto tiene como objetivo principal proporcionar los regímenes alimentarios acorde a las necesidades biológicas, psicológicas y sociales de la persona, ofreciendo desayunos escolares gratuitos tiene una serie de dificultades como es de conocimiento de la población sobre todo en la calidad y variedad de los alimentos que ha ocasionado en algunos casos problemas de intoxicación y digestivas en los usuarios, es por ello que es importante conocer cómo se relaciona este servicio con la satisfacción de los usuarios que son los estudiantes.

1.1. Realidad Problemática.

En todos los países en vías de desarrollo o menos desarrollados con la finalidad de atender a las poblaciones vulnerables, se implementan los programas sociales con la finalidad de desterrar la extrema pobreza y pobreza y dar mejor calidad de vida a los ciudadanos. En nuestra realidad la Constitución Política del Perú se establece que el fin supremo del Estado es la persona humana, es decir, dar bienestar con una salud y educación de calidad.

En base a este mandato constitucional gobierno tras gobierno se ha venido implementado normativamente programas sociales, con la finalidad de reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida de los pobladores que ha merecido la atención de los gobiernos mediante iniciativas de acción que pueden servir de base para políticas integrales referidas a todos grupo de edad. Los programas sociales que el gobierno ha implementado para los diferentes grupos etarios son Programa Juntos, Pensión 65, Foncodes, Programa Tambo, Qali Warma y Cuna más.

Consideramos que el crecimiento económico es una condición necesaria, aunque no suficiente para reducir la pobreza, especialmente la pobreza

extrema. Este crecimiento debe ser bastante mayor al crecimiento demográfico para producir incrementos reales en los ingresos.

Reducir la pobreza extrema y dar mejor calidad de vida a los pobladores importa no sólo el nivel de crecimiento del PBI, sino una distribución adecuada. En efecto, pese a la existencia de más de 70 meses de crecimiento continuo que tuvo el Perú hace un quinquenio, según el último reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la pobreza extrema entre 2005 y 2006 se redujo sólo en 1.3%. Es más, la pobreza extrema en la sierra rural casi no cambió (-0.1%). El mayor descenso en la pobreza no extrema se registró en las ciudades de la sierra y selva y en menor medida en las de la costa. Ello parece indicar que el crecimiento económico favorece a los grupos de contextos más conectados al mercado, incluyendo los centros urbanos vinculados a la minería en el caso de la sierra.

Sin embargo, según la Encuesta Nacional de Hogares que realiza el INEI, en el año 2017 la pobreza se incrementó en 375 mil personas, es decir, 1,0 punto porcentual más que el año 2016 y afectó a 6 millones 906 mil peruanas y peruanos. La pobreza afectó al 44,4% de la población rural y al 15,1% de la población urbana (INEI, 2017)

Este panorama nos hace suponer que los programas sociales en el país no están cumpliendo las fines para los cuales fueron creados puesto que en este último quinquenio aumento la pobreza y por ende desmejorado la calidad de vida de los pobladores.

Somos conscientes que los programas sociales deberían compensar el todavía débil impacto del crecimiento económico en la pobreza extrema. Incluso, la tasa de pobreza total aún es alta puesto que existe insuficiente

El país ha experimentado un crecimiento económico positivo, lo cual permitió que el Estado, se preocupe en brindar apoyo social alimentario y educación de calidad, a los niños y niñas del nivel inicial, primaria y secundaria que asisten a todas las instituciones educativas públicas de nuestro territorio

peruano. Por lo que las instituciones educativas deben comprometerse con el apoyo alimentario a los niños y niñas estudiante de los tres niveles de educación.

El Estado Peruano brinda el apoyo alimentario a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS; quien ejecuta el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; este programa social de apoyo alimentario, garantiza el servicio alimentario durante todos los días del año escolar, contribuye a mejorar la atención de los alumnos en horas de clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; así como promover mejores hábitos de alimentación.

De acuerdo al portal información del portal web www.qaliwarma.gob.pe, el Estado Peruano al término del año escolar 2016, atendió diariamente a un promedio de 3,604,399 escolares en 61,087 instituciones educativas públicas; y en la actualidad, brinda el apoyo alimentario a más de 3.7 millones de escolares en 62,876 instituciones educativas públicas.

Sin embargo, este servicio alimentario tiene que ver directamente para que cumpla sus objetivos y en la satisfacción de los estudiantes que son los usuarios directos que debe centrarse especialmente en la cantidad, calidad y variedad de alimentos que reciben diariamente, hecho que muchas veces es objetado por los mismos estudiantes en lo que se refiere a la variedad de alimentos que reciben.

En consecuencia del impacto que genera esta problemática, se ha convenido describir y relacionar el servicio alimentario y la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay de la ciudad de Huánuco.

1.2. Trabajos Previos.

De acuerdo a la búsqueda se presentan algunas investigaciones a nivel internacional y nacional.

González (2015) en su tesis: “Planificación del Servicio de Alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica UNOP– Guatemala”, el autor

concluye que: Se elaboró el diagnóstico situacional del Servicio; evidenciando que éste no satisface las condiciones necesarias de organización, instalaciones y recursos físicos, atención alimentaria nutricional, aseguramiento de calidad, recursos humanos y bases para adquisición de recursos adecuados para un mejor funcionamiento. Se describieron los procesos actuales del servicio: compra, recibo, almacenamiento, producción, distribución y fórmulas nutricionales del servicio; lo cuales no se llevan a cabo correctamente y el control de los mismos es deficiente. Se elaboró el Manual de Funcionamiento del Servicio de Alimentación para el Departamento de Nutrición; como una herramienta de mejora del servicio prestado actualmente a los pacientes ingresados. Se realizaron los cambios indicados en la validación técnica y operativa; tanto en su contenido como en su diseño. Se socializó el Manual con el Departamento de Nutrición de la Unidad; para que sea presentado a la Administración de la Institución.

Ayau (2012) en su tesis: “Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentación para el hogar de niños huérfanos nuestros pequeños hermanos”, Guatemala, concluye que el funcionamiento del servicio de alimentación se organizó a través de la metodología de sistemas, los cuales dan un ordenamiento en forma lógica y eficiente de los procesos del trabajo, desde la recepción de alimentos e insumos hasta la eliminación de desperdicios. El esquema de funcionamiento del manual se basa en las cinco etapas del proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control).

Lara (2011). En su investigación titulada: “Efectos y defectos de los Programas Gubernamentales: Trabajo, Género y Generación en el Altiplano Potosino” de Bolivia. El caso de Pocitos, localidad estratégica para la aplicación del Plan Nacional de Microcuencas para optar el grado de magíster, presenta las siguientes conclusiones: Recibir los “apoyos” no sólo trajo mayor dinero a los hogares, sino que los inició en una serie de “corresponsabilidades” y en una programatización que aumentó de manera gradual, ya que tras esos primeros Programas continuaron “llegando” más:

Progresá, Oportunidades, PNM, Progan, Copusi, 70 y Más, entre otros que les “apoyan” principalmente con dinero.

Además, a los llamados “beneficiarios” se les hicieron promesas a largo tiempo para que se incorporaran: un mejor futuro para sus hijos que crecerían mejor alimentados, educación y empleo. Sin embargo, las genealogías de los casos analizados en los capítulos cuatro y cinco demostraron que los hijos de los primeros “beneficiarios” han continuado con la estrategia de la migración, además de que continúan con las labores. Tampoco se ha incrementado la educación a partir de los Programa pues la mayoría de los jóvenes estudian hasta el nivel que se ofrece en la localidad, como ellos dicen “lo que hay en el rancho”, es decir, hasta la secundaria. Este hecho se debe porque hay un aspecto que no se toma en cuenta la necesidad que los hijos de estos beneficiarios deben seguir sus estudios superiores y tener una profesión como una oportunidad para cambiar su condición socio económica y hacer salir de la pobreza y extrema pobreza, pues tenemos que entender por más que haya un beneficio económico o un pequeño apoyo por parte de los gobiernos es necesario que las familias beneficiarias tomen la decisión y tengan la actitud de que sus hijos en el futuro sean profesionales.

A nivel Nacional se ha revisado antecedentes como la de Armas (2012), en su tesis: “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital De Sanagorán – 2012”; el autor llega a las conclusiones que: la calidad de servicio depende del ajuste que se da entre la gestión de dicho servicio y las expectativas del usuario, ello supone la comparación entre el servicio esperado y el recibido, en promedio los usuarios califican de bueno su nivel de satisfacción en un 39% teniendo opiniones favorables referente a los componentes del servicio especialmente de la confiabilidad, el buen trato al público, la honestidad y los elementos de infraestructura y la tecnología siendo preferentemente el factor que genera satisfacción de los usuarios, el hecho que el personal es calificado y mantienen identidad con ellos.

Moreno (2012), en su tesis dicho investigador concluye que los clientes del restaurante se encuentran satisfechos con el servicio recibido donde las dimensiones de la calidad de acuerdo a un baremo establecido se encuentran en una valoración de alta. Dentro de ellas la intangibilidad tienen la mejor calificación y las de menos calificación están la capacidad de respuesta y la empatía.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Para la variable servicio alimentario según Kotler (2001, p. 464): “Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico”.

Por su parte Zeithaml (2002, p. 15) refiere que: Un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Esto significa que los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio:

Intangibilidad: un servicio no es objeto que pueda poseerse o palparse, es más bien un beneficio que compra el usuario.

Heterogeneidad: el resultado del servicio depende de quién lo lleve a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera; su percepción depende de la persona que lo contrata.

Inseparabilidad: este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo.

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.), considera al servicio alimentario como un conjunto de características del producto alimentario que le confiere su posibilidad o aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Según Vargas (2006), los servicios alimentarios se refieren a factores diferenciados de organizaciones que asumen su éxito desde Son factores diferenciados de organizaciones que asumen su éxito desde el punto de vista de los clientes, así como a las diferencias para elevar sus niveles de competitividad.

Esto indica que el servicio alimentario o de alimentos, se considera como la satisfacción total de las necesidades del usuario referente a su alimentación mediante las actividades y dotación de una buena calidad, cantidad y variedad de alimentos.

Un Servicio de Alimentación es aquel establecimiento o empresa donde se preparan y sirven alimentos a personas sanas y/o enfermas que lo solicitan o cuando se brinda el servicio como es el caso del Programa Qali Warma del Perú, que ofrece gratuitamente desayunos escolares.

El objetivo principal del servicio alimentario es proporcionar los regímenes alimentarios acorde a las necesidades biológicas, psicológicas y sociales de la persona. Este objetivo es válido cuando se trata de colectividades, ya que no solo importa el usuario, sino el adecuado manejo de los procesos que se requieren para la elaboración masiva de alimentos, es decir, no solo se refiere a entregar los alimentos sino cuidar los procesos de adquisición, almacenamiento, preparación y entrega del insumo y que debe centrarse en la calidad, cantidad y variedad alimenticia para garantizar una alimentación balanceada dependiendo el desarrollo biopsicosocial del usuario. (Guerrero, 2001).

La organización de un establecimiento debe tener una estructura que permita cumplir cabalmente los objetivos generales y específicos planteados. El Servicio de Alimentación debe tener establecido un modelo organizacional para el cumplimiento de objetivos que aseguren la atención integral que el usuario requiera.

Además, los jefes del Servicio de Alimentación y Nutrición deben socializar estos aspectos con el personal que tienen bajo su cargo para comprometerlos a responsabilizarse por las funciones que desempeñan y

que repercutirán directa o indirectamente en la recuperación del paciente hospitalizado al que se le brinda el servicio.

El Área Técnica en Alimentación y Nutrición en las instituciones educativas beneficiadas de este servicio debe contar con un Comité de Alimentación y Nutrición (CAN), cuyo propósito es Asesorar a la Dirección del establecimiento, en materias de su competencia.

El Servicio de Alimentación y Nutrición debe contar con los recursos humanos debidamente formados y capacitados, así también debe contar con el tipo y número de recurso humano en función del tamaño del Servicio y debe poseer una estructura organizativa, descripción de puestos y funciones del personal. (Guiseppe. 2012). Para ello es necesario un Sistema de Administración del Personal: Este sistema consiste en la organización del recurso humano en el servicio de alimentación, en los horarios de trabajo, puestos de trabajo, funciones de los puestos de trabajo y capacitaciones. Cuando se requiere adaptar la alimentación individual a las colectividades, aparece la necesidad de administrar los recursos necesarios para que la prestación del servicio cumpla con las leyes de la alimentación y que, a la vez, permita optimizar los recursos, sin perder de vista el objetivo principal. (Guerrero, 2001)

Es necesario una planificación acorde con las exigencias y con el cumplimiento de los objetivos, para ello es necesario tener en cuenta: Estándares de Calidad Técnica: La Planificación Alimentaria Nutricional debe constituir una norma nacional con los estándares que siempre se deben cumplir en Instituciones públicas y privadas. Los estándares de calidad técnica para la Planificación Alimentaria-Nutricional que debe establecer el Nutricionista Jefe del Servicio de Alimentación y Nutrición, debe considerar.

Suficiencia Nutritiva: Para determinar el cálculo de nutrientes a aportar se considerarán las recomendaciones internacionales vigentes. Se debe tomar en cuenta también la Política de Atención Pediátrica Hospitalaria, la cual tiene como objetivo asegurar la atención integral nutricional de la niñez

menor de cinco años en todos los servicios hospitalarios de la red de salud pública a nivel nacional. Se debe tomar en cuenta la Norma.

Tipos de Dietas a Servir en el Servicio de Alimentación y Nutrición: El tipo de dietas que deben brindarse a los pacientes dependerá de la complejidad del mismo, sin embargo, existen, otros menús adaptados a pacientes con peculiaridades en su tratamiento que deben estar a disposición de los pacientes.

La planificación Alimentaria Nutricional se materializa en una minuta diaria, herramienta técnica que incorpora un listado de alimentos y/o preparaciones, la definición de tiempos de comida y el aporte de calorías y nutrientes; con el propósito de dar cumplimiento a las normas de calidad alimentario nutricional y satisfacer los requerimientos, para contribuir a mantener o recuperar su estado de salud. El propósito primario de cualquier organización de alimentos es planear, preparar y servir comidas atractivas, llenas de sabor y nutritivas. (Guerrero, 2001).

Los sistemas más importantes de un servicio de alimentación son: **Sistemas de Compras:** La compra depende de la planificación de menú, el producto deseado debe comprarse en el momento correcto, en la cantidad adecuada, y el nivel de calidad específico.

Especificaciones del producto: características del producto por escrito que establecen el nivel de calidad deseado por el comprador (calidad, tamaño, color, textura, frescura, etc.). Especificaciones de temperatura, lugar e higiene de los alimentos para el adecuado almacenamiento.

Sistema de Recibo y Almacenamiento: La recepción de materias primas se establece como la primera etapa en la elaboración de los alimentos, y en este paso es fundamental observar ciertas características de color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado del producto.

La adquisición de materias primas es una actividad de tanta o más trascendencia que el resto de operaciones posteriores, incluida la elaboración o preparación del producto final. Del estado de los alimentos que

se adquieran dependerá, en gran parte, la salubridad de los productos finales.

Hay que tomar las medidas necesarias para que ningún producto no conforme pueda ser aceptado y utilizado, teniendo en cuenta la capacidad de almacenamiento y las temperaturas a las que se han de almacenar los productos.

El almacenamiento de los alimentos debe de efectuarse de modo que se eviten alteraciones anormales en sus características organolépticas y cualquier tipo de contaminación química o microbiológica.

Sistema de Producción de Alimentos: Es el proceso por el cual los productos y los servicios son creados. Convierte la comida en pasos de preparación que van a ser servidos al consumidor.

Sistema de Distribución de Alimentos: Es el proceso de salida de los alimentos hacia el paciente o cliente. Según el tipo de sistema de distribución de alimentos ya preparados es como se estructura esta área.

Los tipos de sistema de distribución son: **Sistema Centralizado:** Se identifica porque la sección de cocción está contigua (facilita el ensamble inmediato de las bandejas o platillos) y los alimentos son entregados directamente al comensal o la atención es directa.

Sistema descentralizado: Se identifica porque el ensamble de las bandejas o platillos se realiza en espacios independientes de donde se procesan los alimentos. Se requiere de carros transportadores de volúmenes o bandejas individuales para que se ensamben y distribuyan los alimentos, y debe tener zonas de “apoyo” o estaciones de servicio con instalaciones eléctricas, de gas e hidráulicas, así como mobiliario auxiliar para el ensamble y conservación de los alimentos.

Sistema mixto: se presenta cuando las áreas de procesamiento se ubican cerca de las zonas de distribución, y se utilizan las mismas instalaciones del

área de cocción. Se aprovecha el área para el pre ensamblado, ensamblado y distribución de las bandejas o los platillos.(8)

Leyes de la alimentación: Las leyes o preceptos con respecto a la alimentación tienen su origen en los doctores Pedro Escudero y José Quintín, pioneros de la Dietología, quienes observaron un gran vacío con respecto a la legislación de tipo nutrimental. Estos doctores, basándose en sus experiencias profesionales, redactaron y publicaron las cinco leyes de la alimentación. (Guisseppi, 2012)

Estas normas continúan vigentes, y de forma oficial se presentan en la mayoría de los productos alimentarios como elementos de una dieta adecuada. A continuación, se describe cada una de las leyes de la alimentación: Suficiente: Debe ser completa en cada etapa de la vida y un aporte energético adecuado según sexo, edad, actividad física y/o estado fisiológico. Completa: La dieta debe incluir carbohidratos, para satisfacer la función calorigénica; proteínas para cubrir la función plástica o reparadora, y grasas para regular el equilibrio, así como también vitaminas, minerales, oligoelementos y agua. Equilibrada: Los nutrientes deben estar en la composición correcta, lo cual se refiere a la relación que guardan los nutrimentos entre ellos para garantizar una adecuada nutrición. Esto corresponde a que del total de las calorías consumidas diariamente deben tener la siguiente proporción: 50-60% de carbohidratos, entre 10-15% como máximo de proteínas, y entre 25-35%, como máximo, de grasas. Variada: Se debe consumir todo tipo de alimentos, que a su vez aporten los nutrientes necesarios. Asimismo, los alimentos se conocen como vectores de algún elemento nutritivo de acuerdo con su aporte calórico. Inocua: Esta ley está sustentada no solo desde el punto de vista nutrimental, sino también por la ley de la salud, y debe observarse de forma muy estricta, ya que la omisión o descuido, tiene graves repercusiones en la salud de los individuos. La higiene personal, la sanitización de los equipos, las áreas y los utensilios, así como los controles bacteriológicos son los instrumentos que pueden garantizar el cumplimiento de esta ley. En resumen esta ley no debe causar

daño al ser humano y debe cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Para la variable satisfacción del usuario, se puede indicar que toda calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, que según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. Podemos indicar también que satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto.

Para Atalaya. (1995, p. 23): “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Kotler y Armstrong (2009), describe al cliente o usuario como la persona que trae sus necesidades para que sean satisfechas, la labor es conocerlas y satisfacerlas para satisfacción de él y de la empresa, por tanto: El usuario es el individuo más importante para la institución. El usuario no depende de la institución, sino la institución depende de él.

Guiltinan (1998). Manifiesta que el grado de satisfacción del comprador con un producto es la consecuencia de la comparación que ese comprador hace entre el nivel de beneficios percibidos que ha recibido después de consumir o utilizar un producto y el nivel de beneficios esperados antes de la compra. Si después de hacer una compra y utilizar ese producto, un cliente cree que el bien o servicio ha colmado sus expectativas, el resultado es la satisfacción; en caso contrario, se produce la insatisfacción.

Satisfacción, es un estado mental que hace el cliente o usuario respecto del producto o servicio recibido, comparando si dicho producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del usuario tiene influencia decisiva por la características propias del producto o servicio que se evidencia en su calidad, es por ello que todas las organizaciones se preocupan por la calidad del servicio o

producto siendo también otro factor que afecta en la satisfacción del usuario o cliente es la calidad de atención por parte de los colaboradores de la organización. También es necesario indicar que en dicha satisfacción intervienen el aspecto emocional o subjetivo del cliente. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales.

La Satisfacción del cliente o del usuario es fundamental en el sistema de competencias del mercado y si es una institución estatal es parte fundamental de la imagen y del cumplimiento de los objetivos de la organización.

La satisfacción del cliente o del usuario es uno de los pilares básicos de todas las organizaciones es por ello que se puede indicar que la satisfacción garantiza la vigencia o permanencia de las organizaciones así como su rentabilidad.

El buen servicio que influye en la satisfacción del usuario se base especialmente orientar adecuadamente sus expectativas. Para ello es necesario: Generar satisfacción de compra o servicio que cubra las expectativas de los clientes o usuarios. Atender convenientemente las necesidades del cliente o del usuario de acuerdo a lo que espera que se le atienda con la finalidad de resolver sus problemas con urgencia y lo más rápido posible. Se debe dar un valor agregado al producto o servicio basado sobre todo en la empatía y amabilidad, ello aumenta su satisfacción para que el cliente o usuario este complacido o completamente satisfecho. Como aspectos importantes, tenemos la satisfacción, lo intangible y el valor añadido. Sin embargo, éstas dependen de la interpretación que les den las personas. La satisfacción "real" de la persona, por ejemplo, está principalmente en un nivel perceptual, que es un aspecto subjetivo que está en el campo de la Psicología Laboral; y en muchos casos se observa que las percepciones no se acercan a la realidad ni tangencialmente, sino más bien son distintas a ella. Un servicio se podrá considerar exitoso cuando el usuario tenga una percepción del servicio recibido que sea superior a la expectativa que éste tenía antes a la compra/consumo. Sin embargo, esta

comparación entre percepciones y expectativas no es trivial ni es sencilla, además, se ven influenciadas por la interacción que se tenga con otras personas. Estas percepciones representan el resultado "real" para el usuario y por lo tanto son fundamentales para su actuar posterior. Estas percepciones afectarán el comportamiento futuro. Uno de los aspectos importantes de la satisfacción del usuario es atender las quejas de éstos. Captar una queja del usuario es uno de los mejores indicadores que podemos recibir de él para revisar el servicio prestado y poder resarcir los inconvenientes que nos reportan. La queja nos da la posibilidad de enterarnos de aspectos o situaciones que generan malestar o desagrado en nuestros clientes y nos da la posibilidad de mejorar y superar esa situación. Las expresiones de quejas de los clientes siempre suponen información valiosa sobre lo que no estamos haciendo bien y el tratamiento de las mismas nos facilitará la identificación de áreas o situaciones problemáticas, lo que permitirá desarrollar una estrategia para detectar, corregir y prevenir errores. La queja o reclamo es la última oportunidad que el cliente nos concede antes de abandonar- nos para siempre y de convertirse, además, en alguien que no será precisamente un buen difusor de nuestros productos y servicios. Si el cliente reclama a la organización, es que todavía confía en ella.

El reclamo tiene una indudable importancia estratégica. No sólo basta con escuchar la queja sino que luego hay que tratarla y solucionarla. Si hay que resolver una queja se debe actuar con rapidez, ya que mientras más se tarde, mayor será la tasa de deserción. No obstante, la atención de las quejas disminuye la deserción en un 80%, con lo cual de 10 clientes que se quejaron, si los atendimos y solucionamos o reparamos nuestro error, recuperaremos.

Si caemos en la cuenta de la importancia que tiene la queja como oportunidad para superarnos, debemos: Tener un canal de comunicación adecuado, pertinente, fluido, rápido, eficaz con un libro de reclamaciones a la vista y a mano, para que los clientes puedan manifestar sus problemas sobre el producto o servicio recibido. De no ser así, la estadística nos reporta

que comenta su insatisfacción hasta con más de 10 personas en promedio, lo que genera un efecto adverso, puesto que el descontento se multiplica en una progresión geométrica. Gerenciar estratégicamente la solución del reclamo o queja, para ello es necesario estrategias de confianza para que el usuario se queje a la persona indicada de la institución y no a otras personas; y dependiendo de la persuasión y de la buena atención su insatisfacción se convertirá en satisfacción. Orientar o reorientar la calidad de servicio, toda institución pública o privada debe valorar la queja como un indicador o luz roja de que algo anda mal y tener conciencia dentro de las normas legales vigentes la solución que se le debe dar con un tratamiento adecuado. El reclamo o queja no es una ofensa sino es hacer prevalecer por parte del usuario el derecho que piensa que lo tiene.

Al respecto Dolors (2004), explica que el tema de la calidad de servicio ha adquirido un fuerte protagonismo, académico y práctico. Refiere que la misma “es considerada, tanto por las empresas industriales como por las de servicios, como un direccionamiento estratégico para poder sobrevivir en el mercado y especialmente, en entornos altamente competitivos”.

De ese modo, ha de considerarse que la mejor manera de tener beneficios para alcanzar la calidad del servicio es definirlo que demandan los consumidores y satisfacerlos e intentar ser más efectivos que sus competidores a la hora de crear y ofrecer valor a su mercado objetivo, lo cual es fundamental para seguir de cerca sus necesidades.

Según Kotler y Armstrong (2003) define que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo es el resultado que el cliente percibe que obtuvo con el producto o servicio que adquirió.

Las expectativas: son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más

de estas situaciones: promesas de la misma empresa acerca de beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras pasadas y opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Los niveles de satisfacción: es el resultado entre rendimiento y expectativas luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido del producto excede con las expectativas del cliente.

1.4. Formulación del Problema.

Existe la intención en la presente investigación de determinar la relación entre el servicio alimentario del Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario así como indicar cuál es el estado real de estas dos variables, puesto que en algunos casos estos programas sociales en el país no están cumpliendo las fines para los cuales fueron creados, ya que existen quejas, descontentos y denuncias sobre la calidad de los alimentos que se ofrecen a los estudiantes. Ante esta situación nos formulamos las siguientes interrogantes

Problema General.

¿Existe relación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018?

Problemas Específicos.

E₁: ¿Existe relación entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018?

E₂: ¿Existe relación entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018?

E₃: ¿Existe relación entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018?

1.5. Justificación del Estudio.

La presente investigación, obedece a una necesidad de determinar la relación o el grado de asociación del servicio alimentario y la satisfacción del usuario para que de acuerdo a los resultados permita dar recomendaciones para que se mejore dichas variables como sus dimensiones aportando al mismo tiempo teorías actualizadas.

En un nivel práctico, permitirá realizar propuestas para mejorar el servicio alimentario y que repercutirá en la satisfacción de los usuarios y de esta manera poder contribuir con una educación de calidad donde uno de los factores es la buena salud que depende al mismo tiempo de una buena alimentación.

Metodológicamente, la presente investigación contribuye con el desarrollo de dos instrumentos referente al servicio alimentario y a la satisfacción del usuario para que futuros investigadores lo puedan utilizar contextualizándolos al espacio y tiempo.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hipótesis Específicas:

H₁: Existe relación significativa entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

H₂: Existe relación significativa entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

H₃: Existe relación significativa entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

1.7. Objetivos.

Objetivo General.

Determinar si existe relación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Objetivos específicos.

O₁: Determinar si existe relación entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

O₂: Determinar si existe relación entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

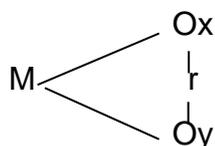
O₃: Determinar si existe relación entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño empleado en esta investigación es no experimental. Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, et al. 2014, p. 152). Es correlacional transversal porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan efecto (Hernández, et al., 2014, p. 157).

El gráfico que le correspondiente a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Servicio alimentario

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Servicio alimentario

Según Zeithml (2002), un servicio alimentario no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor alimentario para satisfacer al usuario.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Kotler y Armstrong (2009) consideran que la satisfacción del usuario es un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.

Definición operacional

Variable 1: Servicio alimentario

Las actividades y operaciones que se realizaron para medir esta variable fueron mediante la aplicación de un cuestionario de 15 ítems a los estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroe de Jactay, Huánuco-2018. La definimos operacionalmente a partir de sus tres dimensiones: Cantidad de alimentos, Calidad de alimentos y Variedad de alimentos

Variable 2: Satisfacción del usuario

Las actividades y operaciones que se realizaron para medir esta variable fueron mediante la aplicación de un cuestionario de 15 ítems a los estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroe de Jactay, Huánuco-2018. La definimos operacionalmente a partir de sus tres dimensiones: Complacencia, Satisfacción e Insatisfacción.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1: Servicio alimentario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Calidad de alimentos	Preparación de los alimentos	1, 2	Si A veces No	Malo: (0-3) Regular (4-7) Bueno: (8-10)
	Sazón y sabor de los alimentos	3		
	Olor de los alimentos	4		
	Control de los alimentos	5		
Cantidad de alimentos	Ración suficiente	6, 7		
	Satisfacción por los alimentos	8		
	Motivación por los alimentos	9		
	Alimentos sobrantes	10		
Variedad de alimentos	Nutrientes necesarios	11,12		
	Costumbre de comer alimentos del programa	13		
	Alimentos adecuados a la edad	14		
	Alimentos variados	15		

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Complacido	La atención supera sus expectativas	1,2	Si A veces No	Malo: (0-3) Regular (4-7) Bueno: (8-10)
	El servicio recibido es adecuado y pertinente	3,4		
	Sentimiento de complacencia	5		
Satisfecho	Atención adecuada del servicio alimentario.	6,7		
	Satisfacción de las expectativas	8,9		
	Cumplimiento de necesidades y expectativas	10		
Descontento	Atención por debajo de lo esperado	11,12		
	Siente que sus expectativas fueron ignoradas	1,14		
	Insatisfacción por el servicio recibido.	15		

2.3. Población y muestra

Población

La población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” o bien, unidad de análisis (Bernal, 2010, p. 160).

En la presente investigación la población está por todos estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, que se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Población de estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018

GRADO	SECCIÓN	ESTUDIANTES
1º	A	30
	B	30
2º	A	28
	B	28
3º	A	28
	B	26
4º	A	27
	B	27
5º	A	26
	B	26
6º	A	25
	B	26
TOTAL		332

Fuente: Nómina de matrícula 2018

Elaboración: Propia

Muestra

Para Hernández, et al. (2014) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población (p.173).

La muestra es no probabilística de forma intencional o por conveniencia y está conformado por los estudiantes del 6º Grado de primaria conformado por 51 estudiantes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para el desarrollo de esta investigación se consideró la técnica con sus respectivos instrumentos:

Técnica

La encuesta: Para Hernández, et al. (2014) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento (p. 216).

Para el caso de esta investigación se aplicaron una encuesta 58 estudiantes del 6º Grado de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018,

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos (Bernal, 2010, p. 250).

Para el caso de nuestra investigación estuvo constituido por 15 preguntas dirigidas a los 51 estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, para conocer el nivel de percepción del servicio alimentario y satisfacción de los estudiantes del 6º Grado de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018,

Para el cuestionario, los 51 estudiantes del 6º Grado de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, leyeron los ítems procediendo a marcar una alternativa (No, A veces, Si) en la hoja de respuestas. La calificación se realizó mediante tres posibles respuestas (1, 2, 3).

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez: La validez está dada por juicio de expertos.

Según Hernández, et al. (2014) indica “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable” (p.67).

En una investigación, el investigador debe someter el instrumento a una validación, en este caso la validez está dada por el juicio de expertos.

Tabla 3: *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento servicio alimentario*

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Eugenio Evaristo Borja	Aplicable
2	Doctor	Mendoza Balarezo Javier	Aplicable
3	Doctor	Evaristo Borja Marlon	Aplicable

Tabla 4: *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario*

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Eugenio Evaristo Borja	Aplicable
2	Doctor	Mendoza Balarezo Javier	Aplicable
3	Doctor	Evaristo Borja Marlon	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández et al. (2010), indica "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas, en este caso es de tres alternativas.

Se aplicó los cuestionarios a una prueba piloto a 8 estudiantes del 6^{to} grado de la institución educativa de Pillco Mozo del poblado de Marabamba.

Fórmula del Alpha de Cronbach:

- K : El número de ítems
- $\sum Si^2$: Sumatoria de varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario sobre gestión	0,812	15
Cuestionario sobre calidad de vida	0,873	15

Procedimientos de recolección de datos

Elección de la muestra: Se seleccionó al 100% de estudiantes del 6^o Grado de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, a los cuales se le aplico dos cuestionario de 15 preguntas a cada uno referente a las variables de estudio.

En cuanto a la elaboración de los cuestionarios: Se elaboró dos cuestionarios de 15 preguntas para las variables servicio alimentario y satisfacción del usuario teniendo en cuenta las dimensiones de cada variable y los indicadores de cada dimensión.

En referencia a la sistematización de datos: Se registró en una tabla las respuestas de cada uno de los encuestados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para emitir resultados concretos, válidos y fiables se hará uso del método estadístico como medio para procesar los resultados. Los resultados serán

mostrados en tablas y gráficos estadísticos para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, la media aritmética, la desviación estándar, la varianza, el rango y para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

El método de análisis se llevó a cabo mediante la estadística y se procedió mediante la organización, ordenamiento de los datos recopilados a través de un cuestionario. Para ello se trabajó con el software SPSS versión 22.0.

Se debe tener en cuenta que en la presente investigación una vez que fue definida nuestra variable como una variable cualitativa; el estadístico no paramétrico que utilizamos nos permitió contrastar, aceptar o rechazar nuestras hipótesis.

El método de análisis se llevó a cabo mediante la estadística y se procedió mediante la organización, ordenamiento de los datos recopilados a través de un cuestionario. Para ello se trabajó con el software SPSS versión 22.0.

2.5. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidas del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado a dichos grupos. La investigación contó con la autorización correspondiente de los usuarios. Asimismo, se mantiene la particularidad, el anonimato de los sujetos encuestados, el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente, sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

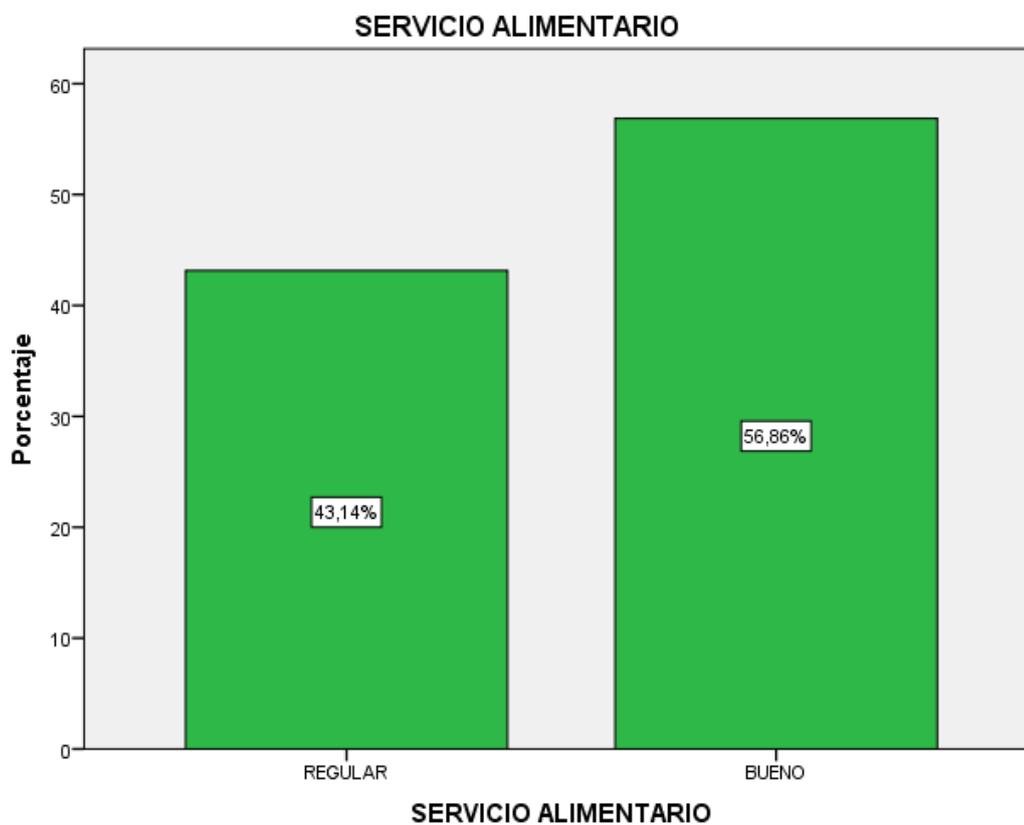
Tabla 6. *Servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Regular	22	43,1
Bueno	29	56,9
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Figura 1. *Servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*



Descripción e interpretación

En la tabla 6 y gráfico 1, se observa que el 56.86% de los usuarios del Servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que dicho servicio es bueno y el 43.14%, opina que es regular. Lo que se percibe que un porcentaje considerable opina que dicho servicio no es bueno sino regular, porcentaje que llama la atención para mejorar este servicio que depende muchas veces de la supervisión o monitoreo que se haga y que los alimentos lleguen precisamente al usuario y se desvíen a otros consumidores o establecimientos de venta como ha ocurrido muchas veces a nivel nacional además consideramos que una leva mayoría opina que es bueno porque la calidad de alimentos es buena, la cantidad es la adecuada y que existe relativa variedad de los alimentos, pero esta variedad se regular o poca por la misma opinión de los usuarios.

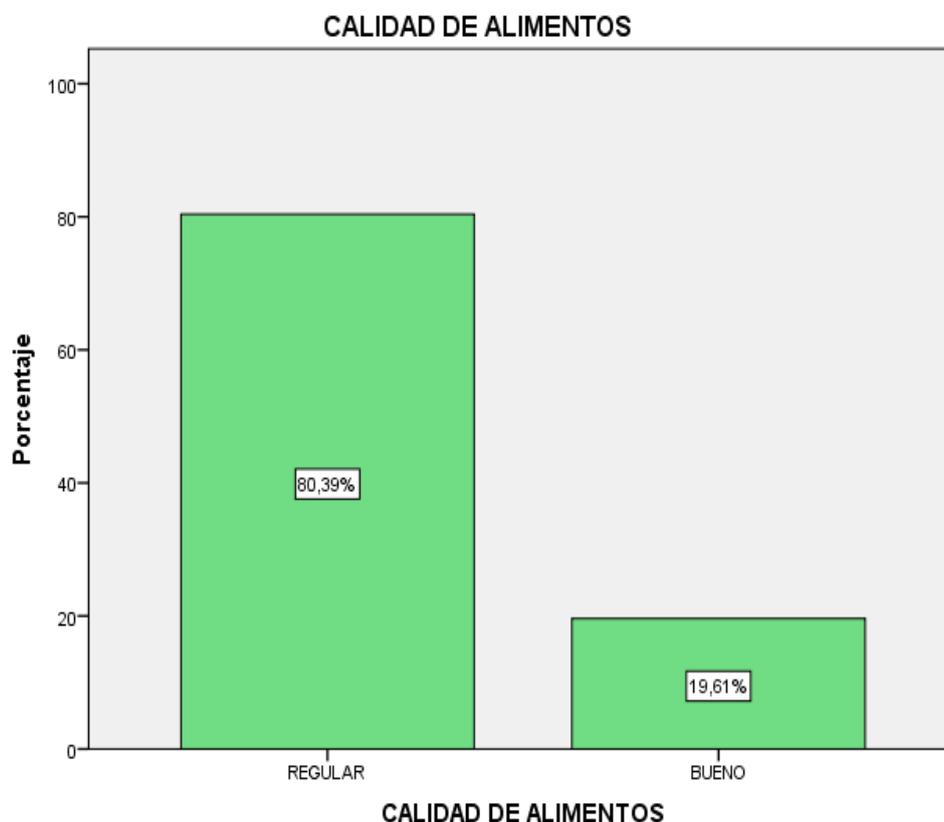
Tabla 7. Calidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Regular	41	80,4
Bueno	10	19,6
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Figura 2. Calidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



Descripción e interpretación

En la tabla 7 y gráfico 2, se observa que el 80.39% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que la calidad de alimentos que ofertan es regular y solo el 19.61% afirman que es buena. Lo que se percibe que un porcentaje considerable opina que la calidad de alimentos es regular, porcentaje que llama la atención para mejorar dicha calidad depende de las directivos y funcionarios nacionales y regionales, puesto que muchas veces los alimentos se basan en carbohidratos y en pocos casos se incentiva el consumo de alimentos regionales y a lo natural, puesto que la mayoría son envasados y al tener perseverantes atenta contra la salud corporal y también porque la textura de los alimentos preparados no es muy adecuado, muchas veces lo cosen demasiado y en otros casos falta el cocimiento adecuado, falta en algunos

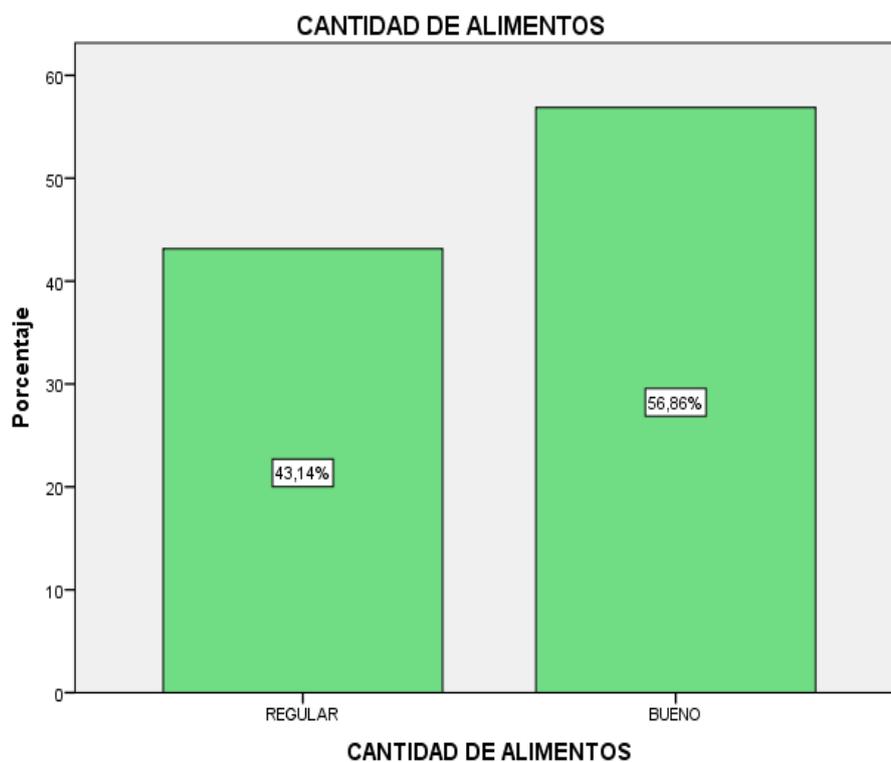
casos una buena sazón y sabor agradable y el olor también no gusta mucho a los usuarios quienes indirectamente rechazan consumirlos, lo que debemos hacer notar que no existe un control permanente de calidad de los alimentos que ofrece dicho servicio.

Tabla 8. Cantidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Regular	22	43,1
Bueno	29	56,9
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Figura 3. Cantidad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



Descripción e interpretación

En la tabla 8 y gráfico 3, se observa que el 56.86% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que la cantidad de alimentos que reciben es buena o adecuada y el 43.14%, opina que es regular. Lo que se percibe que un porcentaje considerable opina que dicha cantidad no es bueno sino regular, porcentaje que llama la atención porque los estudiantes en la mayoría de los casos lo dejan, es decir, ocurre un caso inverso de dar demasiada cantidad a los estudiantes, los encargados no modulan la ración y es repite el mismo problema consecutivamente también se percibe que en algunos casos faltan los alimentos sobre todo aquellos que le gusta al usuario. Se supone ante hecho, que no es comprobado que los responsables de la institución educativa encargados de administrar este servicio, lo desvían para su comercialización o consumo personal y/o familiar, hecho que es materia de investigar y hacer la denuncia del caso.

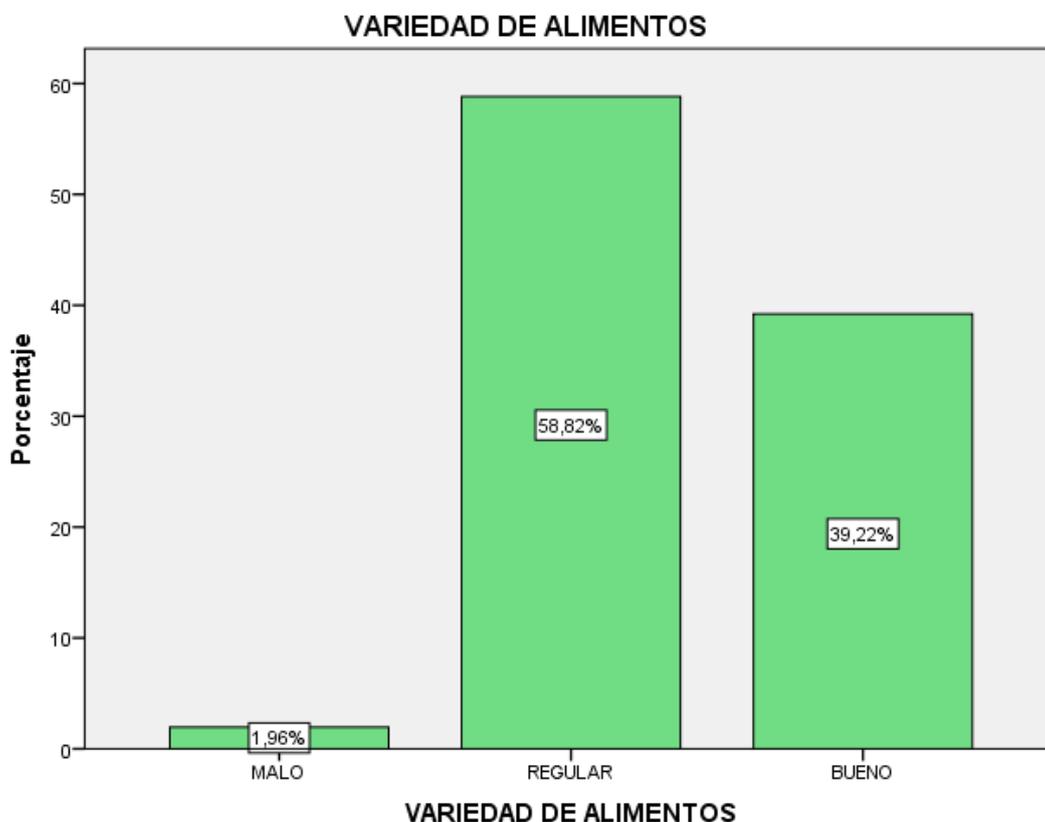
Tabla 9. Variedad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,0
Regular	30	58,8
Bueno	20	39,2
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Figura 4. Variedad de alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



Descripción e interpretación

En la tabla 9 y gráfico 4, se observa que el 39.22% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que la variedad de alimentos que reciben es bueno y 58.82% que es la mayoría, opina que es regular un pequeño porcentaje de 1.96% afirma que la variedad es mala o inadecuada. Lo que se percibe que un porcentaje considerable opina que dicha variedad no es buena sino regular, porcentaje que llama la atención porque muchos alimentos que se da son repetitivos y para los estudiantes es no es motivante su consumo y diariamente existen muchas sobras y desperdicios por este hecho, también se debe esta valoración porque en algunos casos la preparación no es adecuada, los alimentos que reciben los estudiantes no son variados,

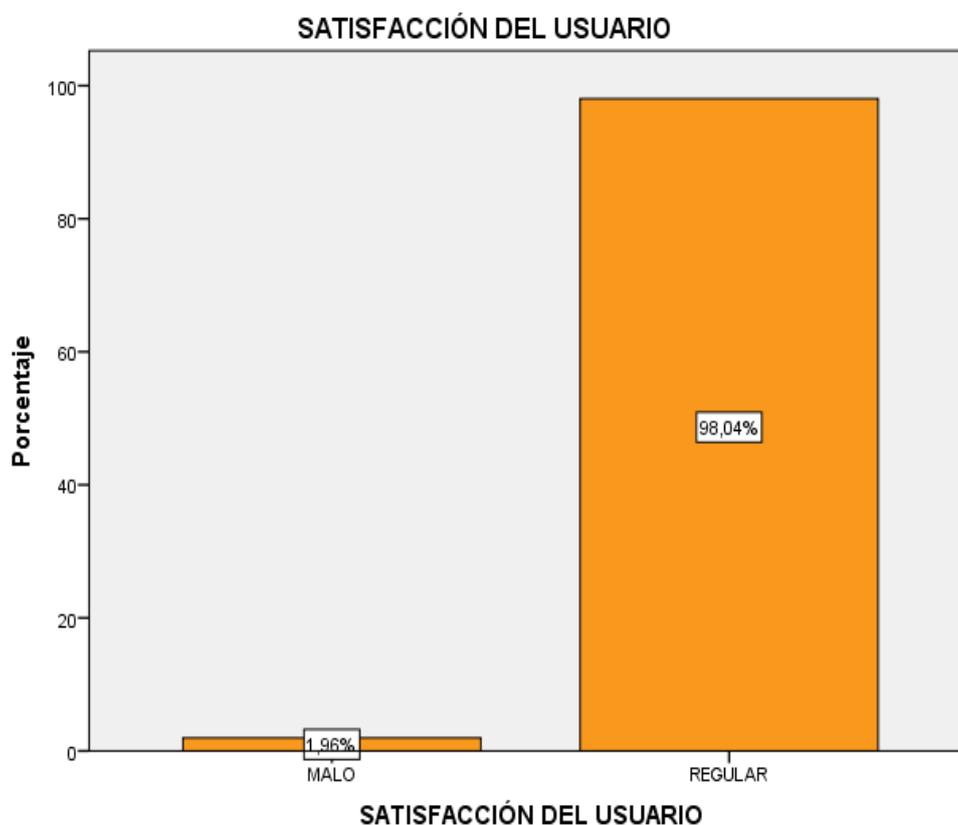
algunos no tienen costumbre de comer los alimentos que reciben y si bien es cierto cada varían lo alimentos, éstos se repiten de semana en semana.

Tabla 10. Usuarios satisfechos del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,96
Regular	50	98,0
Bueno	0	0
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Figura 5. Usuarios satisfechos del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



Descripción e interpretación

En la tabla 10 y gráfico 5, se observa que el 98.04% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que su satisfacción es regular y un porcentaje de 1.96%, afirma que es mala, ninguno de ellos afirman de una satisfacción plena o complacencia total del servicio. Lo que se percibe que un porcentaje considerable y mayoritario cerca al 100%, indica que su satisfacción no es buena sino regular, porcentaje que llama la atención porque consideramos que dicha satisfacción debe ubicarse en una escala valorativa de buena, ya que como un programa social demanda un buen presupuesto nacional, y es necesario que se refuerce y mejore el servicio para satisfacer plenamente al usuario haciendo monitorios inopinados y permanentes con la finalidad de focalizar las fortalezas y debilidades e ir mejorando sustancialmente el programa, puesto que es importante la alimentación escolar en una edad que forme las estructuras físicas y mentales de las personas.

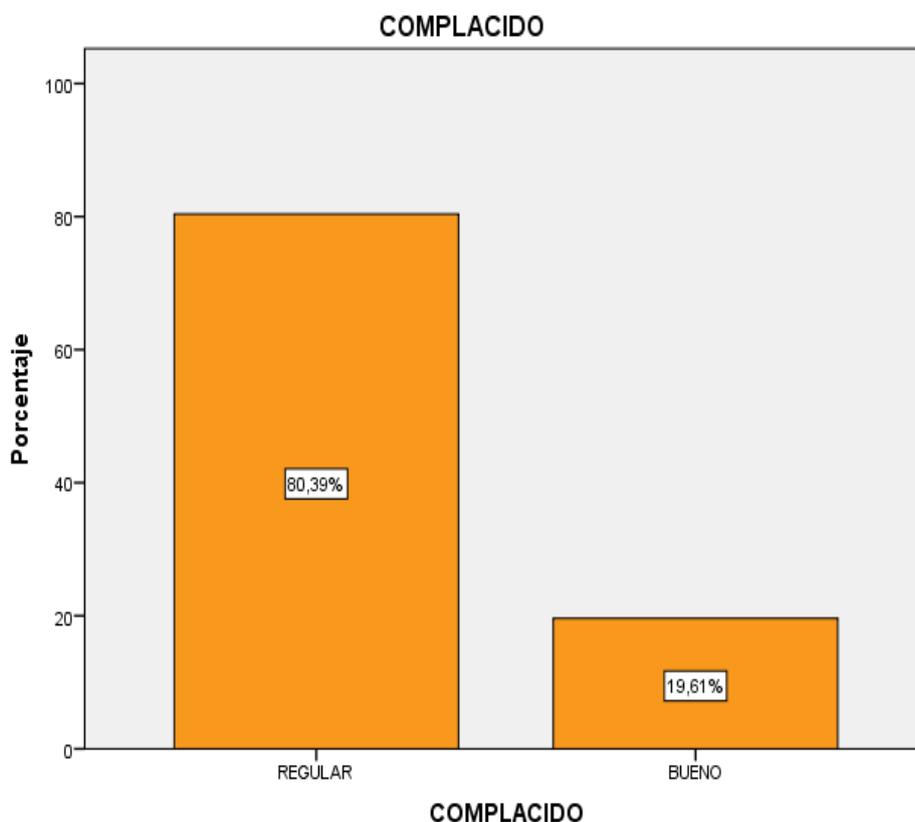
Tabla 11. Complacencia del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Regular	41	80,4
Bueno	10	19,6
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Figura 6. Complacencia del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



Descripción e interpretación

En la tabla 11 y gráfico 6, se observa que el 80.39% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que su satisfacción es regularmente complacida y el 19.61% es bien complacida. Lo que se percibe que un porcentaje considerable y mayoritario de los usuarios no están bien complacidos porque en muchos casos la atención brindada por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco no supera sus expectativas, el servicio recibido no es adecuado ni pertinente, los usuarios sienten que el personal del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, no trata

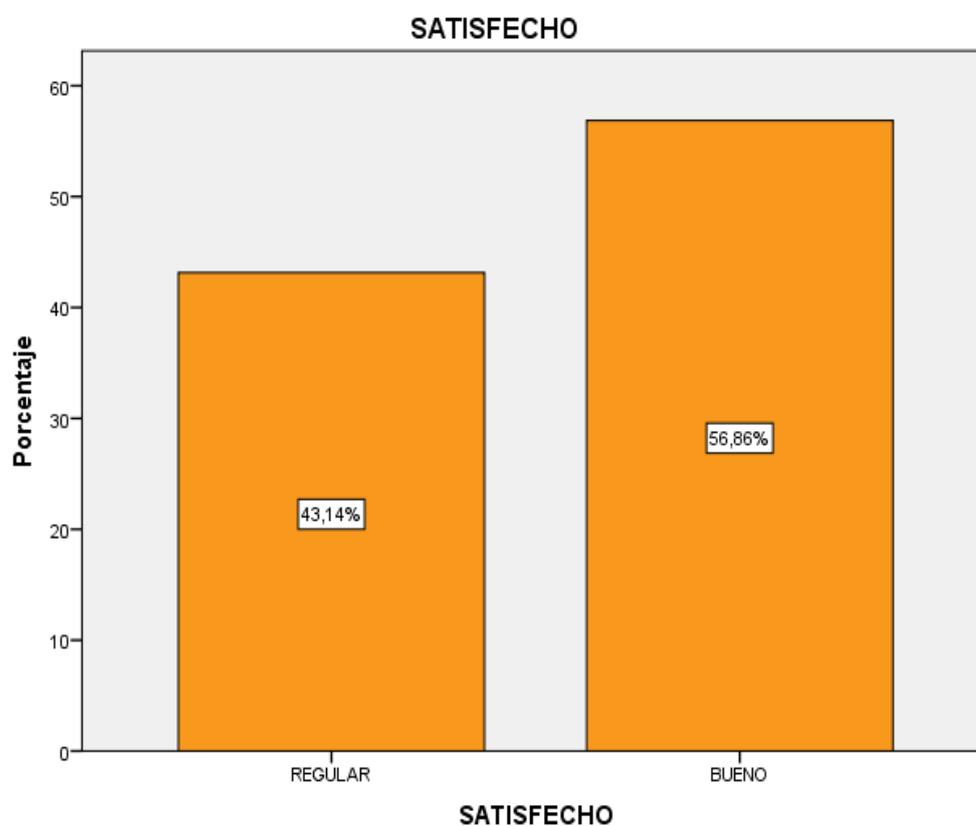
adecuadamente y no evidencia bienestar pleno por el servicio recibido.

Tabla 12. Satisfacción del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Regular	22	43,1
Bueno	29	56,9
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Figura 7. Satisfacción del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



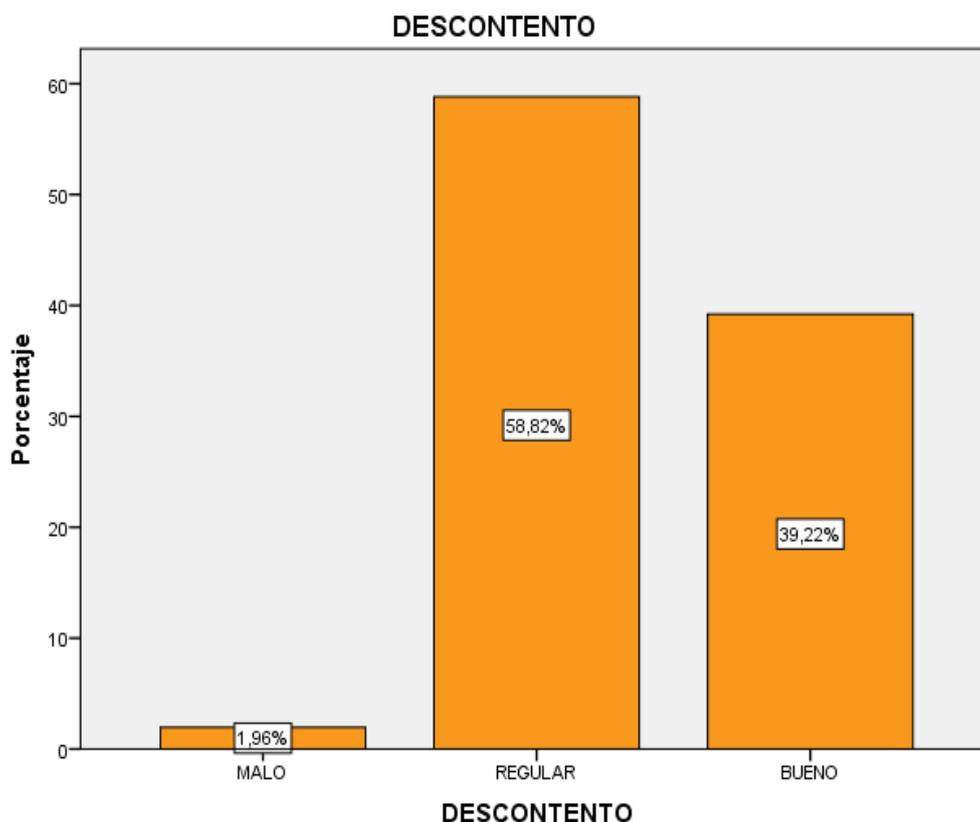
En la tabla 12 y gráfico 7, se observa que el 56.86% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que tienen buena satisfacción del servicio alimentario y el 43.14% opina que su satisfacción es regular, en realidad no existe mucha diferencia en estas dos valoraciones, prevaleciendo levemente la buena satisfacción, aclarando que esta dimensión de satisfacción es una dimensión que está por debajo de la complacencia, este hecho se debe fundamentalmente porque el usuario se siente satisfecho por la atención brindada por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco, esperaba atención adecuada del servicio alimentario, pero ésta no fue muy buena, se siente el usuario relativamente contento con la atención brindada por el servicio alimentario, además la atención de los trabajadores del servicio alimentario no satisface plenamente sus expectativas y que el servicio alimentario otorgado no cumple plenamente con las necesidades y expectativas del usuario.

Tabla 13. Descontento del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,0
Regular	30	58,8
Bueno	20	39,2
Total	51	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Figura 8. Descontento del usuario del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018



Descripción e interpretación

En la tabla 13 y gráfico 8, se observa que el 39.22% de los usuarios del servicio alimentario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018, opinan que su descontento está en nivel alto (buen descontento), el 58.82% tienen un descontento medio o regular y muy pocos su descontento es bajo, esto se debe posiblemente porque el usuario considera que la atención del servicio alimentario está por debajo de lo que esperaba, algunas veces siente que fue tratado mal, que sus expectativas fueron ignoradas, está descontento con la atención que brinda el servicio alimentario de la Institución y finalmente se siente insatisfecho por el servicio recibido.

3.2. Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se realizó la mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman porque las variables son categóricas con una escala de medición de las respuestas de tipo ordinal, también se tuvo en cuenta el diseño, nivel y objetivos de la investigación. Para ello también se plantearon las hipótesis nulas y las hipótesis de investigación.

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hi: Existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Correlaciones

			SERVICIO ALIMENTARIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	SERVICIO ALIMENTARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.881, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Correlaciones

			CALIDAD DE ALIMENTOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE ALIMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.795, y el p-valor igual a 0.002 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hi: Existe relación significativa entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Correlaciones

			CANTIDAD DE ALIMENTOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CANTIDAD DE ALIMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.488, y el p-valor igual a 0.005 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Hi: Existe relación significativa entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

Correlaciones

			VARIEDAD DE ALIMENTOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	VARIEDAD DE ALIMENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.889, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados referente al objetivo general se encontró que el servicio alimentario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 se ubica en un nivel valorativo de bueno pero muy cerca al regular, es decir, no se da en forma adecuada, del mismo modo los usuarios de dicho programa están regularmente satisfechos, también se determinó que existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario, por lo que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.881, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados son coincidentes con algunos estudios previos y en otro caso su coincidencia es muy leve o discrepante, así se tiene a: González (2015) en su tesis: el autor concluye que: Se elaboró el diagnóstico situacional del Servicio Alimentario, donde no satisface las condiciones necesarias de organización, tienen malas instalaciones y recursos físicos inadecuados, la atención alimentaria no es eficiente, se comprobó además que el proceso de adquisición, almacenamiento y facturación no están en orden, ello propicio la elaboración de una Manual de Funciones de dicho servicio. Así mismo la Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.), considera al servicio alimentario como un conjunto de características del producto alimentario que le confiere su posibilidad o aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente, es decir un buen servicio alimentario conlleva a la satisfacción de las necesidades alimentarias del usuario en el caso de la presente investigación si bien es cierto el servicio tiene un porcentaje mayoritario de bueno, pero un porcentaje considerable de la muestra considera que es regular y la satisfacción del usuario también es regular.

Se determinó también que los sujetos de la muestra en su mayoría opinan que la calidad de los alimentos es regular, y que esta dimensión tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario, este resultado tiene no

tiene mucha coincidencia con las conclusiones de Ayau (2004), quien en su tesis concluye que el funcionamiento del servicio de alimentación es eficiente propiciando satisfacción en los usuarios que son niños huérfanos, el sistema innovador también implica la organización adecuada desde la adquisición de los alimentos hasta la eliminación y reciclado de los desperdicios, ello implica que existe un control de calidad de los alimentos lo que no ocurre con la presente investigación donde el servicio de la calidad de alimentos no es eficiente sino tiene una valoración de regular. También Armas (2012), en su tesis afirma que la calidad de servicio depende del ajuste que se da entre la gestión de dicho servicio y las expectativas del usuario, ello supone la comparación entre el servicio esperado y el recibido, en promedio los usuarios califican de bueno su nivel de satisfacción en un 39%. Al respecto se debe destacar que el control de calidad mucho depende de la calidad de recurso humano que se cuenta, al respecto, el Servicio de Alimentación y Nutrición debe contar con los recursos humanos debidamente formados y capacitados, así también debe contar con el tipo y número de recurso humano en función del tamaño del servicio y debe poseer una estructura organizativa, descripción de puestos y funciones del personal. (Guiseppe. 2012)

También se determinó que la cantidad de alimentos que reciben los usuarios se ubica en una valoración de buena o adecuada, y que existe una correlación significativa entre esta dimensión y la satisfacción del usuario, este resultado coincide plenamente con los resultados de Ayau (2012), porque si el servicio es bueno es porque la cantidad de alimentos es también bueno y los usuarios están satisfechos y también coincide con Lara (2011), quien en su investigación respecto a los programas sociales gubernamentales concluye que, el apoyo recibido no solo ayudó mejorar calidad de vida a los hogares, sino que ayudo a las familias a ser corresponsables juntamente con los funcionarios y directivos del gobierno para el desarrollo personal y familiar, donde a los beneficiarios se les hicieron a mediano y largo plazo para que incorporaran: un mejor futuro para sus hijos que crecerían mejor alimentados, educación y empleo, lo que

a posteriori se comprobó que si cumplían sus promesas de educar a sus hijos, gracias al apoyo social recibido por el Estado, coincidentes también con (Guerrero, 2001) quien afirma que cuando se requiere adaptar la alimentación individual a las colectividades, aparece la necesidad de administrar los recursos necesarios para que la prestación del servicio cumpla con las leyes de la alimentación y que, a la vez, permita optimizar los recursos, sin perder de vista el objetivo principal, es decir que la calidad y cantidad debe ser adecuadas sobre todo que se sirva a todos los usuarios por igual y con raciones suficientes.

Se determinó también que la variedad de los alimentos que se da no es adecuada o buena sino según la opinión de los usuarios, es regular, ello se debe que existe mucha repetición de los mismos alimentos y también la forma de preparación y presentación es la misma. Por lo que consideramos que el propósito primario de cualquier organización de alimentos es planear, preparar y servir comidas atractivas, llenas de sabor y nutritivas. (Guerrero, 2001). El autor valora significativamente la variedad y la atracción de los alimentos que es un factor importante en la satisfacción del usuario.

Finalmente, las conclusiones especialmente de Gonzáles y Allau, son coincidentes con las conclusiones de la presente investigación que califican una relación directa y alta entre el servicio prestado y la satisfacción del usuario, sin embargo debemos anotar que existen otros factores para la satisfacción del usuario en lo que respecta a los servicios alimentarios como puede ser la cortesía, amabilidad y la empatía que debe tener el personal que brinda el servicio indicado.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, puesto que la significancia o el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Se determinó que existe relación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, y es directa y alta donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.881
- Se determinó que existe relación entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, y es directa y moderada donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.795.
- Se determinó que existe relación entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 y es directa y moderada donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.488.
- Se determinó que existe relación entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 y es directa y alta donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.889.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los responsables del servicio alimentario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 monitorear permanentemente este servicio con la finalidad de focalizar los problemas más urgentes, solucionarlos y así mejorar dicho servicio que es importante para los estudiantes y para el cumplimiento de los objetivos del programa.
- Así mismo recomendamos, que los responsables del programa y de la misma manera de la institución educativa controlen la calidad de alimentos sobre todo la preparación de los mismos, ya que los resultados indican que la calidad de los alimentos se ubica según los usuarios en un nivel valorativo de regular, sin embargo, dichos programas por el personal y el presupuesto que manejan deben de ser eficientes.
- Recomendamos también que se revise la variedad de los alimentos, porque en mucho de los casos los estudiantes se quejan y le ubican a esta dimensión también en un nivel valorativo de regular. Este hecho repercute cuando los estudiantes, ya no quieren consumir los mismos alimentos donde no existe variedad en la preparación que si debe implementarse.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas Luis, Luis Johnson (2012). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital De Sanagorán–2012* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Atalaya Pisco, M. C. (1988). *La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas*. Lima.
- Ayau Siliézar de Ordóñez, Carolina Mayté (2012). *Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentación para el hogar de niños huérfanos nuestros pequeños hermanos, Guatemala* (tesis no publicada). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.
- Giuseppe, P. (2012). *Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil*. [Internet]. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estud. Perspect; 2012. Recuperado el 3 de setiembre del 2017 de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300012&lng=es&nrm=iso.
- González Godínez, K. (2015). *Planificación del Servicio de Alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica UNOP– Guatemala* (tesis de maestría inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Guerrero Ramo, C. (2001). *Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Guiltinan, J. (1998). *Administración de marketing: Estrategias y Programas*: México. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Kotler, P y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de marketing: La edición del milenio*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Fundamentos de marketing* (Sexta ed.). México: Pearson.
- Lara y Bretón, Luz Emilia (2011). *Efectos y defectos de los Programas Gubernamentales: Trabajo, Género y Generación en el Altiplano Potosino. El caso de Pocitos, localidad estratégica para la aplicación del Plan Nacional de Microcuencas* (tesis de maestría inédita). Universidad de Potosí. San Luis de Potosí, Bolivia.
- Moreno Hidalgo, Juan Antonio (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce* (tesis de maestría inédita). Universidad de Piura. Piura, Perú.
- Vargas Quiñones M. (2006). *Calidad y servicio (conceptos y herramientas)*. 2da Ed. México: TrillaS.
- Zeithaml, V. A., & M., B. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SERVICIO ALIMENTARIO EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 33074 – HÉROES DE JACTAY, HUÁNUCO-2018

I. DATOS GENERALES

Cargo: _____ Condición: Nombrado () Contratado ()
 Sexo: _____ Fecha _____

II. INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante el presente cuestionario tiene la finalidad determinar en forma objetiva el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco-2018. Marque con una equis (X) la respuesta que considere conveniente con la mayor sinceridad y veracidad posible. La valoración de cada respuesta es la siguiente:

Siempre: 2

A veces: 1

Nunca: 0

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS CALIDAD DE ALIMENTOS	VALORACIÓN		
		2	1	0
01	La textura de los alimentos preparados es adecuado			
02	La preparación de los alimentos para los estudiantes es adecuada			
03	Considera que la sazón y sabor de los alimentos es adecuado			
04	El olor de los alimentos preparado es el adecuado			
05	Existe control de calidad en la preparación			
	CANTIDAD DE ALIMENTOS			
06	Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que faltan			
07	Considera que la ración o cantidad de los alimentos son los necesarios			
08	Sienten satisfacción por los alimentos recibidos			
09	Se siente motivados por los alimentos recibidos			
10	Consideras que los alimentos preparados sobran para otros			
	VARIEDAD DE ALIMENTOS			
11	Los alimentos que reciben tienen los nutrientes necesarios			
12	Los alimentos que reciben son variados			
13	Tienen costumbre de comer los alimentos que reciben			
14	Los alimentos que reciben están de acuerdo a su edad cronológica			
15	Cada día varían los alimentos que reciben			
	TOTAL			

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 33074 – HÉROES DE JACTAY, HUÁNUCO-2018**

DATOS GENERALES:

Dirección Domiciliaria:.....

Sexo: () Masculino () Femenino

Institución donde estudia:.....

INSTRUCCIONES:

Marque con una “equis” o “aspa” el valor de la respuesta (Si, A veces, No) sola una de ellas en cada ítem con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradezco su colaboración.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	SI	A VECES	NO
	COMPLACIDO			
01	La atención brindada por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco supera sus expectativas			
02	El servicio recibido es adecuado y pertinente			
03	Siente que el personal del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, trata adecuadamente			
04	Se siente compacido con servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay.			
05	Evidencia bienestar por el servicio recibido			
	SATISFECHO			
06	Se siente satisfecho por la atención brindada por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco			
07	Esperaba atención adecuada del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco.			
08	Se siente contento con la atención brindado por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco			
09	La atención de los trabajadores del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco satisface sus expectativas			
10	El servicio alimentario otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.			
	DESCONTENTO			
11	Cree que la atención del servicio alimentario está por debajo de lo que esperaba			
12	Siente que fue tratado mal			
13	Siente que sus expectativas fueron ignoradas			
14	Siempre está descontento con la atención que brinda el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco			
15	Se siente insatisfecho por el servicio recibido			
	TOTAL			

ANEXO N 2 MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				SI	A veces	No	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
Servicio alimentario	Calidad de alimentos	Preparación de los alimentos	La textura de los alimentos preparados es adecuado													
			La preparación de los alimentos para los estudiantes es adecuada				X		X		X		X			
		Sazón y sabor de los alimentos	Considera que la sazón y sabor de los alimentos es adecuado				X		X		X		X			
		Olor de los alimentos	El olor de los alimentos preparado es el adecuado				X		X		X		X			
		Control de los alimentos	Existe control de calidad en la preparación				X		X		X		X			
	Cantidad de alimentos	Ración suficiente	Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que faltan				X		X		X		X			
			Considera que la ración o cantidad de los alimentos son los necesarios				X		X		X		X			
		Satisfacción por los alimentos	Sienten satisfacción por los alimentos recibidos				X		X		X		X			
		Motivación por los alimentos	Se siente motivados por los alimentos recibidos				X		X		X		X			
		Alimentos sobrantes	Consideras que los alimentos preparados sobran para otros				X		X		X		X			
	Variedad de alimentos	Nutrientes necesarios	Los alimentos que reciben tienen los nutrientes necesarios				X		X		X		X			
			Los alimentos que reciben son variados				X		X		X		X			
		Costumbre de comer alimentos del programa	Tienen costumbre de comer los alimentos que reciben				X		X		X		X			
	Alimentos	Los alimentos que reciben están de acuerdo a				X		X		X		X				

		Jactay, Huánuco				X		X		X		X	
		Insatisfacción por el servicio recibido.	Se siente insatisfecho por el servicio recibido			X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia*.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ageleo Justiniano Tucto DNI:22700413

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación.

Huánuco, 25 de junio del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Dr. Ageleo Justiniano Tucto
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

ANEXO N 2 MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	A veces	No	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
Servicio alimentario	Calidad de alimentos	Preparación de los alimentos	La textura de los alimentos preparados es adecuado				/		/		/		/		
			La preparación de los alimentos para los estudiantes es adecuada				/		/		/		/		
		Sazón y sabor de los alimentos	Considera que la sazón y sabor de los alimentos es adecuado				/		/		/		/		
		Olor de los alimentos	El olor de los alimentos preparado es el adecuado				/		/		/		/		
		Control de los alimentos	Existe control de calidad en la preparación				/		/		/		/		
	Cantidad de alimentos	Ración suficiente	Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que faltan				/		/		/		/		
			Considera que la ración o cantidad de los alimentos son los necesarios				/		/		/		/		
		Satisfacción por los alimentos	Sienten satisfacción por los alimentos recibidos				/		/		/		/		
		Motivación por los alimentos	Se siente motivados por los alimentos recibidos				/		/		/		/		
		Alimentos sobrantes	Consideras que los alimentos preparados sobran para otros				/		/		/		/		
Variedad de alimentos	Nutrientes necesarios	Los alimentos que reciben tienen los nutrientes necesarios				/		/		/		/			
		Los alimentos que reciben son variados				/		/		/		/			
	Costumbre de comer alimentos del programa	Tienen costumbre de comer los alimentos que reciben				/		/		/		/			

		Alimentos adecuados a la edad	Los alimentos que reciben están de acuerdo a su edad cronológica				✓		✓		✓		✓			
		Alimentos variados	Cada día varían los alimentos que reciben				✓		✓		✓		✓			
Satisfacción del usuario	Complacencia	La atención supera sus expectativas	La atención brindada por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco supera sus expectativas				✓		✓		✓		✓			
			El servicio recibido es adecuado y pertinente	El servicio recibido es adecuado y pertinente												
			El servicio recibido adecuado y pertinente	Siente que el personal del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, trata adecuadamente												
				Se siente compacido con servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay.					✓		✓		✓		✓	
		Sentimiento de complacencia	Evidencia bienestar por el servicio recibido													
	Satisfecho	Atención adecuada del servicio alimentario.	Se siente satisfecho por la atención brindada por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco					✓		✓		✓		✓		
			Esperaba atención adecuada del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco.					✓		✓		✓		✓		
			Satisfacción de las expectativas	Se siente contento con la atención brindado por el servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco												
				La atención de los trabajadores del servicio alimentario de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco satisface sus expectativas					✓		✓		✓		✓	
		Cumplimiento de necesidades y expectativas	El servicio alimentario otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.													
Insatisfecho	Atención por debajo de lo esperado	Cree que la atención del servicio alimentario está por debajo de lo que esperaba														
		Siente que fue tratado mal														
		Expectativas fueron ignoradas	Siente que sus expectativas fueron ignoradas													
	Siempre está descontento con la atención que brinda el servicio alimentario de la															

ANEXO N 2 MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco-2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				SI	A veces	No	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO		
Servicio alimentario	Calidad de alimentos	Preparación de los alimentos	La textura de los alimentos preparados es adecuado				✓		✓		✓						
			La preparación de los alimentos para los estudiantes es adecuada							✓		✓					
		Sazón y sabor de los alimentos	Considera que la sazón y sabor de los alimentos es adecuado				✓		✓		✓		✓				
		Olor de los alimentos	El olor de los alimentos preparado es el adecuado				✓		✓		✓		✓				
		Control de los alimentos	Existe control de calidad en la preparación				✓		✓		✓		✓				
	Cantidad de alimentos	Ración suficiente	Los alimentos son suficientes para todos los estudiantes y no se evidencian que faltan				✓		✓		✓		✓				
			Considera que la ración o cantidad de los alimentos son los necesarios														
		Satisfacción por los alimentos	Sienten satisfacción por los alimentos recibidos				✓		✓		✓		✓				
		Motivación por los alimentos	Se siente motivados por los alimentos recibidos				✓		✓		✓		✓				
		Alimentos sobrantes	Consideras que los alimentos preparados sobran para otros				✓		✓		✓		✓				
	Variedad de alimentos	Nutrientes necesarios	Los alimentos que reciben tienen los nutrientes necesarios				✓		✓		✓		✓				
			Los alimentos que reciben son variados														
		Costumbre de comer alimentos del programa	Tienen costumbre de comer los alimentos que reciben				✓		✓		✓		✓				

		Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco				✓		✓		✓		✓	
		Insatisfacción por el servicio recibido.	Se siente insatisfecho por el servicio recibido			✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... EXISTE SUFICIENCIA -

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Javier Mendoza Balarezo DNI:22405515

Especialidad del validador: Investigador

Huánuco, 25 de junio del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS																																	
<p>Problema General. ¿Existe relación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018?</p> <p>Problemas Específicos. E₁: ¿Existe relación entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018? E₂: ¿Existe relación entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.</p> <p>Hipótesis Específicas: H₁: Existe relación significativa entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018. H₂: Huánuco-2018. Existe relación significativa entre la calidad de alimentos y la</p>	<p>Objetivo General. Determinar si existe relación entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.</p> <p>Objetivos específicos. O₁: Determinar si existe relación entre la cantidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018. O₂: Determinar si existe relación entre la calidad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018.</p>	<p style="text-align: center;">V1: Servicio alimentario</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 30%;">INDICADORES</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 45%;">MEDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Calidad de alimentos</td> <td>Preparación de los alimentos</td> <td>1,2</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: middle;"> Malo : (0-3) Regular: (4-7) Bueno: (8-10) </td> </tr> <tr> <td>Sazón y sabor de los alimentos</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Olor de los alimentos</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Control de los alimentos</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Cantidad de alimentos</td> <td>Ración suficiente</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción por los alimentos</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Motivación por los alimentos</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Variedad de alimentos</td> <td>Alimentos sobrantes</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Nutrientes necesario</td> <td>11,12</td> </tr> <tr> <td>Costumbre de comer alimentos del programa</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Alimentos adecuados a la edad</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Alimentos variados</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN	Calidad de alimentos	Preparación de los alimentos	1,2	Malo : (0-3) Regular: (4-7) Bueno: (8-10)	Sazón y sabor de los alimentos	3	Olor de los alimentos	4	Control de los alimentos	5	Cantidad de alimentos	Ración suficiente	6,7	Satisfacción por los alimentos	8	Motivación por los alimentos	9	Variedad de alimentos	Alimentos sobrantes	10	Nutrientes necesario	11,12	Costumbre de comer alimentos del programa	13	Alimentos adecuados a la edad	14		Alimentos variados	15	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva correlacional DISEÑO DE ESTUDIO No Experimental. Correlacional-</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>MÉTODO Hipotético deductivo</p> <p>POBLACIÓN En la presente investigación la población estuvo constituida por todos estudiantes de primaria de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018 Muestra: Estudiantes del 6º Grado de primaria Técnicas: Encuesta Instrumentos:</p>	<p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Cuantitativo Estadística descriptiva Estadística inferencial r de Spearman</p>
			DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN																																
Calidad de alimentos	Preparación de los alimentos	1,2	Malo : (0-3) Regular: (4-7) Bueno: (8-10)																																			
	Sazón y sabor de los alimentos	3																																				
	Olor de los alimentos	4																																				
	Control de los alimentos	5																																				
Cantidad de alimentos	Ración suficiente	6,7																																				
	Satisfacción por los alimentos	8																																				
	Motivación por los alimentos	9																																				
Variedad de alimentos	Alimentos sobrantes	10																																				
	Nutrientes necesario	11,12																																				
	Costumbre de comer alimentos del programa	13																																				
	Alimentos adecuados a la edad	14																																				
	Alimentos variados	15																																				
<p style="text-align: center;">v2: satisfacción del usuario</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 30%;">INDICADORES</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 45%;">MEDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Complacido</td> <td>La atención supera sus expectativas</td> <td>1,2</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;"> Malo : (0-3) Regular: (4-7) Bueno: (8-10) </td> </tr> <tr> <td>El servicio recibido es adecuado y pertinente</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Sentimiento de complacencia</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>Atención adecuada del servicio alimentario.</td> <td>6,7</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN	Complacido	La atención supera sus expectativas	1,2	Malo : (0-3) Regular: (4-7) Bueno: (8-10)	El servicio recibido es adecuado y pertinente	3,4	Sentimiento de complacencia	5	Satisfecho	Atención adecuada del servicio alimentario.	6,7																							
DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	MEDICIÓN																																			
Complacido	La atención supera sus expectativas	1,2	Malo : (0-3) Regular: (4-7) Bueno: (8-10)																																			
	El servicio recibido es adecuado y pertinente	3,4																																				
	Sentimiento de complacencia	5																																				
Satisfecho	Atención adecuada del servicio alimentario.	6,7																																				

<p>Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco-2018? E₃: ¿Existe relación entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco-2018?</p>	<p>satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco-2018. H₃: Existe relación significativa entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco-2018.</p>	<p>O₃: Determinar si existe relación entre la variedad de alimentos y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héros de Jactay, Huánuco-2018.</p>		Satisfacción de las expectativas	8,9		<p>-Cuestionario para medir el servicio alimentario - Cuestionario para medir la satisfacción del usuario</p>	
				Cumplimiento de necesidades y expectativas	10			
			Descontento	Atención por debajo de lo esperado	11,12			
				Siente que sus expectativas fueron ignoradas	13,14			
	Insatisfacción por el servicio recibido.	15						

ANEXO Nº 04: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

El director de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, que al final suscribe:

Hace constar:

Que el Sr. Eli Armando Luna Japan, estudiante del programa de Maestría, con mención de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede en la ciudad de Huánuco, identificado con DNI Nº 41152220, aplicó los instrumentos de recojo de información consistente en cuestionarios para medir la satisfacción del usuario frente al servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado

SERVICIO ALIMENTARIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA QALI WARMA, HUÁNUCO-2018

Se le expide la presente constancia a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 27 de junio de 2018

 I.E. "HEROES DE JACTAY"
Mg. Pompeyo Ariza Flores
DIRECTOR

ANEXO 05: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Aplicación de Instrumento





BASE DE DATOS

Nº	VARIABLE 1 "SERVICIO ALIMENTARIO"																		
	CALIDAD DE ALIMENTOS						CANTIDAD DE ALIMENTOS						VARIEDAD DE ALIMENTOS						VARIABLE
	1	2	3	4	5	SUMA	6	7	8	9	10	SUMA	11	12	13	14	15	SUMA	TOTAL
1	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	23
2	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	2	18
3	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
4	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	15
5	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
6	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	9	22
7	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
8	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
9	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
10	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
11	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	1	8	22
12	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
13	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
14	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
15	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
16	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	23
17	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
18	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	24
19	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	2	0	0	5	15
20	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
21	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	23
22	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
23	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24

24	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
25	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
26	2	2	1	1	1	7	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	2	9	24
27	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
28	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
29	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
30	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
31	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	24
32	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
33	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
34	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
35	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
36	1	1	2	1	1	6	2	1	1	2	2	8	2	2	2	1	2	9	23
37	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
38	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
39	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
40	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
41	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	2	9	23
42	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
43	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
44	1	1	2	0	0	4	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	0	5	15
45	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14
46	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	8	22
47	2	2	1	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	23
48	1	2	2	2	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	24
49	1	1	2	1	0	5	1	2	1	1	1	6	2	2	1	0	0	5	16
50	1	2	1	0	0	4	2	1	1	1	0	5	1	1	1	2	0	5	14
51	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	0	5	1	2	1	1	0	5	14

Nº	VARIABLE 1 "SATISFACCIÓN DEL USUARIO"																		
	COMPLACIDO						SATISFECHO						DESCONTENTO						VARIABLE
	1	2	3	4	5	SUMA	5	6	7	8	9	SUMA	9	10	11	12	SUMA	TOTAL	
1	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	18
2	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
3	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	18
4	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
5	2	1	1	1	1	6	0	1	2	0	0	3	1	0	1	0	1	3	12
6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	19
7	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	19
9	2	1	2	1	1	7	1	1	1	2	0	5	0	1	0	0	0	0	12
10	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11
11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	0	0	0	1	0	0	18
12	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	19
14	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	1	0	0	0	0	12
15	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11
16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	19
17	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	1	7	0	0	1	0	0	0	15
18	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	18
19	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
20	1	1	1	1	1	5	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	10
21	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	18
22	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
23	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	18
24	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
25	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11

26	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	18
27	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
28	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	17
29	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
30	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11
31	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	9	0	0	0	1	0	0	18
32	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
33	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	19
34	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
35	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11
36	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	18
37	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
38	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	19
39	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
40	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11
41	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	19
42	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
43	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	19
44	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
45	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11
46	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	2	9	0	0	0	0	0	0	18
47	2	2	1	2	1	8	1	2	2	1	1	7	0	0	0	0	0	0	15
48	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	8	1	0	0	0	0	1	18
49	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	12
50	2	1	1	1	1	6	0	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	3	11
51	1	1	1	1	2	6	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0	1	3	11